



MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 31-03-2021 09:48
Al Contestar Cite Este No.: 2021IE0001866 Fol:1 Anex:1 FA:42
ORIGEN 110-OFICINA DE CONTROL INTERNO / JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA
DESTINO 100-DESPACHO DEL MINISTRO / ERNESTO LUCENA BARRERO
ASUNTO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO A LAS PQRS 2º SEMESTRE 2020.
OBS

2021IE0001866



Para: Ernesto Lucena Barrero
Ministro del Deporte

De: 110-DESPACHO DEL MINISTRO/OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: Informe de Seguimiento Normativo a las PQRS 2º Semestre 2020.

Cordial saludo Señor Ministro,

Atendiendo el rol de evaluación y seguimiento, estipulado en Decreto Nacional No. 0648 del 2017, artículo 2.2.21.4.9 Informes, literal b. , el cumplimiento de la Ley 87 de 1993, y al artículo 76 la Ley 1474 de 2011, a continuación se presenta el resultado del Seguimiento Normativo a las PQRS 2º Semestre 2020 del Ministerio del Deporte.

Teniendo en cuenta el contenido del presente informe y en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento Informe de Seguimiento Normativo SG-PD-005, se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento, en el módulo Mejora de la Plataforma Isolucion, a más tardar a los cinco (5) días hábiles a partir del recibo del informe final, igualmente se hace saber que el plazo máximo para el cierre de la observación es de tres (3) meses

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

Dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto 648 de 2017 - Artículo 16, Parágrafo 1 y Resolución Interna No. 001122 de 2017, ARTÍCULO TERCERO, literal a), se remite para conocimiento de los miembros integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, copia del presente informe de seguimiento en cumplimiento de requerimientos normativos.

Sin otro particular,

James Jilbert Lizarazo Barbosa
Jefe Oficina de Control Interno



Anexos: Informe en archivo PDF a 42 Folios

Elaboró: Fernando Santoyo Romero - Abogado Especializado Contratista - OCI.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 42

1. DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Informe: Final

Denominación del Trabajo: Informe de Seguimiento Normativo a las PQRS 2º Semestre 2020.

Objetivo(s):

- Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. *“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.*
- Verificar los avances de cumplimiento de las acciones señaladas para superar las causas de los Hallazgos y/o No conformidades que sobre la materia se encuentren en los Planes de mejoramiento.
- Verificar que al interior del Ministerio del Deporte se de cumplimiento a la normatividad vigente en materia de recepción, oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS para el segundo semestre del 2020.
- Comparar y verificar que la información registrada en la plataforma de GESDOC coincida con la reportada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano para el segundo semestre del 2020.
- Corroborar el cumplimiento en la elaboración y publicación de los Informes de Gestión de la información pública por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano para el segundo semestre del 2020.

Alcance: Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo de julio a diciembre de 2020.

Marco Normativo:

1. **Constitución Política de Colombia**, Artículo 23, *“ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*
2. **Ley No. 190 de 1995**, *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa”.* 29, Art 51, el 53, 54 y 55 PQRS

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 2 de 42

3. **Ley No. 489 de 1998.** *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”* Artículos 32 y 33.
4. **Ley No. 1755 de 2015,** *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* Título II, Capítulos I y II. Completa.
5. **Ley No. 1474 del 2011,** *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.* Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

6. **Decreto Nacional No. 103 de 2015** *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.* Compilado en el Decreto Único Reglamentario No. 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República. **“TÍTULO III. GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – TRANSPARENCIA PASIVA CAPÍTULO ÚNICO. Recepción y Respuesta a Solicitudes de Información Pública y otras Directrices. Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información; Artículo 19. Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública; Artículo 20 Artículo 20. Principio de gratuidad y costos de reproducción. En concordancia con lo establecido en los artículos 3° y 26 de la Ley 1712 de 2014, en la gestión y respuesta a las solicitudes de acceso a la información**

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 3 de 42

publica, los sujetos obligados deben: a. (1) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. (...); CAPÍTULO IV. Denegación o rechazo del Derecho de Acceso a la Información Pública por Clasificación o Reserva. Artículo 33. Contenido del acto de respuesta de rechazo o denegación del derecho de acceso a información publica por clasificación o reserva (...).”.

7. **Decreto Nacional No. 1166 de 2016:** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
8. **Decreto Nacional No. 1499 de 2017:** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
9. **Circular Externa número 001 del 2011** del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno: Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
10. **Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, Versión 3 - diciembre de 2019. Dimensión de Información y Comunicación – 5.2.1 Recomendaciones para una adecuada Gestión de la Información y Comunicación. 5.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la dimensión.
11. **Sentencia T-621, Oct. 06/17** Corte Constitucional.
12. **Circular Interna N°. 018 de 2019** expedida por el Ministerio del Deporte
13. **Proceso** “Servicio Integral al Ciudadano” código SI-CP-001.
14. **Procedimiento** “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones” código SI-PD-004, V5 de 20/04/2020.
15. **Decreto Nacional 491 de 2020:** *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*
16. **Resolución Interna No. 715 del 7 de julio de 2020:** *“Por la cual se prorroga la suspensión de términos para las actuaciones y procesos administrativos que se tramitan ante el Ministerio del Deporte”.*
17. **Resolución Interna No. 863 del 31 de julio del 2020:** *“Por la cual se suspenden los términos para las actuaciones y procesos administrativos surtidos ante el Ministerio del*

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 4 de 42

Deporte”, “Artículo 2º Ampliar los términos de contestación de las peticiones que se encuentren en curso o que sean radicadas ante el Ministerio del Deporte durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, de conformidad con lo señalado el artículo 5º del Decreto No. 491 del 28 de marzo de 2020”.

18. Resolución Interna No. 320 del 9 de marzo del 2021: *“Por la cual se suspenden los términos para las actuaciones y procesos administrativos surtidos ante el Ministerio del Deporte”, “Artículo 4º Ampliar los términos de contestación de las peticiones que se encuentren en curso o que sean radicadas ante el Ministerio del Deporte durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, de conformidad con lo señalado el artículo 5º del Decreto No. 491 del 28 de marzo de 2020”.*

19. Guía Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites en el marco del covid-19. DAFP 2020 *“Kit de herramientas para mejorar la relación Estado-ciudadano en el marco del COVID-19” TOTAL*

20. Decreto Nacional 2232 de 1995 por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos. Artículos 7, 8 y 9 º. Quejas y reclamos. La dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel.

21. Decreto Nacional 2623 de 2009. *Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. TOTAL*

22. Ley No 1712 DE 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Artículos 3, 24,25,26,27*

2. METODOLOGÍA:

La Oficina de Control Interno del Ministerio del Deporte, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establece que “... *la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”, realizó el presente seguimiento, abarcando la verificación del cumplimiento normativo de la Entidad con las políticas sobre la materia y en particular las relacionadas con la “transparencia, participación y el servicio al ciudadano” y dentro de estas, observar que las acciones implementadas estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la disponibilidad de la información sobre los trámites y servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas, entre otros con la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional), reglamentada por el Decreto 103 de 2015 y demás disposiciones concordantes sobre la materia.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 5 de 42

Se aplicaron las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría, como observación, comparación, consultas de información, verificación y análisis de la Base de datos de las PQRSD aportadas por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano mediante radicado N° 2021IE0001275 del 8/03/2021 en respuesta al memorando 2021IE0001141 de 3/03/2021.

En este contexto se procedió a efectuar seguimiento a los compromisos e implementación de medidas o acciones de mejoramiento para subsanar las debilidades evidenciadas en virtud de las recomendaciones del Informe Final de Seguimiento a las PQRS primer semestre 2020 Radicado 2020IE0003249 del 1/08/2020.

Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano, correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2020, emitidos por el equipo de atención al ciudadano del MINDEPORTE teniendo en cuenta los diferentes documentos y registros que soportaban los citados informes. De igual forma, se realizó de manera aleatoria, seguimiento a algunos registros (radicados) en el Sistema de Gestión Documental GESDOC y lo concerniente con este tema en el sitio web, incluyendo a su vez consulta de la información contenida en el enlace denominado.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Con el fin de verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, se diseñó el cuadro que se presenta en el **ANEXO 1**, el cual contiene el requerimiento normativo, el reporte de cumplimiento de la Entidad y la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno.

La dimensión normativa abarca la implementación de mecanismos que la Entidad pone a disposición de la ciudadanía, la orientación de los requerimientos formulados como herramientas y finaliza con la evaluación de la percepción para los productos y servicios ofrecidos por la Entidad y que ejecutado control no se evidencian incumplimientos normativos.

CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO RECOMENDACIONES DEL INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020 RADICADO 2020IE0003249 DEL 1/08/2020.

Para la verificación de este punto se contrastó la información aportada mediante radicado N° 2021IE0001275 del 8/03/2021, *“Acciones iniciadas por parte del Área para dar cumplimiento a los planes de mejoramiento en virtud de las recomendaciones del Informe Final de Seguimiento a las PQRS primer semestre 2020 Radicado 2020IE0003249 del 1/08/2020”*, en donde el área manifestó

Cuadro 1.

Descripción Acción de Mejora	Recomendaciones específicas	Acciones iniciadas por parte de Servicio Integral al Ciudadano
1. Oportunidad de la respuesta	Continuar con el desarrollo e implementación de las acciones de mejora mencionadas en la réplica y exhortar a todos los partícipes del proceso a seguir trabajando para que el indicador se mantenga por encima de lo logrado en el segundo trimestre de acuerdo con el Informe correspondiente.	Sensibilizar a los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte acerca del procedimiento, normativa e implicaciones legales relativas a la oportunidad de respuesta a las peticiones, y se desarrollaron las siguientes actividades: a). Realización de dos (2) capacitaciones y/o sensibilización frente a la respuesta oportuna de las peticiones. b). Envío mediante memorando a los directores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo

 El deporte es de todos Mindeporte	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 6 de 42

Descripción Acción de Mejora	Recomendaciones específicas	Acciones iniciadas por parte de Servicio Integral al Ciudadano
2. Calidad de respuesta a las PQRS	Identificar las áreas de la entidad donde se presenten fallas relacionadas en la resolución de PQRS en cuanto a la calidad de estas, incluyendo las identificadas y evidenciadas por la OCI en este informe, para así abordar en conjunto como parte integral y transversal del proceso acciones preventivas y seguir mejorando los indicadores del proceso, máxime cuando las respuestas con baja calidad para el presente seguimiento fueron tan solo de 4 puntos porcentuales del total de la muestra.	solicitando información sobre la posible demora y vencimiento de las peticiones con una periodicidad mensual. Se comunico a las respectivas dependencias los hallazgos del informe referente a la calidad de las respuestas. En consecuencia, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano comunica a las respectivas dependencias los hallazgos del informe referente a la calidad de las respuestas, bajo los siguientes memorandos: •2020IE0006881 del 22 de diciembre de 2020. •2020IE0006877 del 22 de diciembre de 2020. A su vez, el GIT de Deporte Aficionado se manifiesta que adoptaran las medidas necesarias que permitan asegurar los parámetros de calidad y oportunidad en la respuesta a las solicitudes ciudadanas, según radicado 2020IE0006982 del 24 de diciembre de 2020.
3. Publicación del informe de gestión en la página web de Mindeporte.	Si bien el Decreto Nacional No. 0491 de 2020, amplía la mayoría de los términos señalados en el artículo 14 de la Ley No. 1437 de 2011 para respuesta de PQRS, cabe anotar que la publicación del informe correspondiente al primer trimestre se efectuó tres meses después por lo que se recomienda la publicación de los informes trimestrales con oportunidad, puesto que la ampliación de términos no justificaría en tal medida la publicación extemporánea de los informes de gestión del servicio al ciudadano.	Se comprometió y cumplió con realizar la publicación de los informes en la oportunidad de tiempo, tal como se evidencia en el enlace https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=98057 .

Fuente: respuesta GIT mediante radicado N° 2021IE0001275 del 8/03/2021

Se pudo evidenciar que el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, realizó actividades con el fin de mitigar los hallazgos realizados en el informe, de los cuales se finalizó el correspondiente a la “*Publicación del informe de gestión en la página web de Mindeporte.*”, sin embargo los Hallazgos 992 y 993 del informe Radicado 2020IE0003249 del 1/08/2020 se encuentran vencidos en la plataforma ISOLUCIÓN, lo que conlleva a que el Área debe solicitar ampliación del termino para poder evaluar la evidencia aportada en la plataforma y así dar cierre a los referidos.

Cuadro 2.

Tipo	Num	Proceso	Fecha Hallazgo	Estado	Descripción
Actividad	Responsable	Fecha Compromiso	Seguimiento	Fecha Seguimiento	
Hallazgos	992	Servicio Integral al Ciudadano	01/ago./2020	Vencida	H – SI – 01 – 2020. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A LAS PQRS En la revisión de las PQRS, del muestreo de cincuenta (50) peticiones tomado por la OCI, se encontró que, aparentemente once (11) de estas que corresponden a un 22% se respondieron fuera del término establecido en la ley (ver resumen Tabla No. 2 y detallado Anexo N°1). La anterior condición es reiterativa, debido a que en el informe correspondiente al II Semestre de 2019 se identificó la misma situación. 2020IE0003249 Inf Seg PQRS 2do Sem 2020 (1) Auditor Ruperto Molina Calderon
Hallazgos	993	Servicio Integral al Ciudadano	01/ago./2020	Vencida	H – SI – 02 – 2020. CALIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRS Condición: De las cincuenta (50) peticiones de la muestra se evidencia que cuarenta y ocho (48) fueron respondidas de fondo, lo que equivale a un 96% del total de la muestra, una (1) de las peticiones se respondió parcialmente de fondo al asunto planteado por el peticionario, lo que equivale a un 2% de la muestra y una (1) peticiones no obtuvo respuesta de fondo, lo que representa un 2% del total de la muestra (ver resumen Tabla No. 2 y detallado Anexo N°1). 2020IE0003249 Inf Seg PQRS 2do Sem 2020 (1) Auditor Ruperto Molina Calderon

Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe sobre los planes de mejoramiento

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 7 de 42

VERIFICACIÓN CANALES DE ATENCIÓN QUE DISPONE EL MINISTERIO DEL DEPORTE PARA EL ACCESO A LOS TRAMITES, SERVICIOS Y/O INFORMACIÓN

Para la verificación de este punto se contrastó la información aportada mediante radicado N° 2021IE0001275 del 8/03/2021, el **ANEXO 1**, el cual contiene el requerimiento normativo, el reporte de cumplimiento de la Entidad, la verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno y los informes de gestión publicados del tercer¹ y cuarto² trimestre de 2020, respectivamente, sin embargo se destacan los siguientes

https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2021/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Marzo/INFORME_TRIMESTRAL_GIT_SIC_4_TRIMESTRE_2020_FINAL.pdf

Presencial: Oficina de Atención al Ciudadano Sede Administrativa Av. carrera 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia. Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 a.m. a 5:00 p.m. Ventanilla Única de Radicación Sede Administrativa (Casa) de lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 p.m. Buzones Sede Administrativa Av. carrera 68 # 55-65 Centro de Alto Rendimiento (CAR) Calle 63 59 A- 06 CAR Costado Occidental Centro de Ciencias del Deporte (CCD) Laboratorio Control Dopaje Calle 63 59 A- 06 CAR Costado Oriental. Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano, Eventos de Mindeporte, Ferias Nacionales de Servicio Ciudadano, Ferias del Estado Colombiano.

Canal Telefónico: Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano (57) 01 8000 910 237 lunes a viernes (días hábiles) 8: 00 am a 5:00 p.m. Líneas de Servicio al Ciudadano (57- 1) 2258747 / (57- 1) 4377030 Ext. 1003-1006 lunes a viernes (días hábiles) 8: 00 am a 5:00 p.m.

Redes Sociales: Facebook: @Mindeportecol, Twitter: @Mindeportecol, Instagram: @Mindeportecol, YouTube: @Mindeportecol

Canales Virtuales: Página web: <https://www.mindeporte.gov.co> 24 horas.

Sistema de Gestión de Peticiones: ubicado en la <https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=79114> 24 horas.

Para radicar solicitudes los ciudadanos pueden acceder <https://www.mindeporte.gov.co> sección Servicio al Ciudadano / Ingrese y consulte sus peticiones.

Foros: <https://www.mindeporte.gov.co> 24 horas.

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co 24 horas

Con ocasión de la situación de emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, el Ministerio del Deporte expidió la resolución No. 467 de 2020, mediante la cual se suspendió la atención presencial y telefónica, esta misma, fue prorrogada mediante resolución 493 de 2020.

¹Informe de Gestión Servicio Integral al Ciudadano MINDEPORTE Tercer Trimestre 2020. https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2020/Atencion_al_Ciudadano/noviembre/Informe_de_gestión_servicio_al_ciudadano-Tercer_trimestre_2020.pdf

² Informe de Gestión Servicio Integral al Ciudadano MINDEPORTE Cuarto Trimestre 2020. https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2021/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Marzo/INFORME_TRIMESTRAL_GIT_SIC_4_TRIMESTRE_2020_FINAL.pdf

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 8 de 42

Desde el mes de noviembre de 2020, se reactivó de manera provisional el canal telefónico de atención, operando de forma remota bajo la modalidad de trabajo en casa.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PETICIÓN

Para la verificación de este punto se contrastó la información aportada en archivo anexo mediante radicado N° 2021IE0001275 del 8/03/2021, y lo expresado en el referido memorando remitido donde se remite a los informes trimestrales publicados, evidenciando lo siguiente:

Cuadro 3.

TIPO DE SOLICITUD	PQRSD 2º SEMESTRE	PQRSD 3 TRIMESTRE	PQRSD 4 TRIMESTRE	REPORTADO EN INFORME 3 TRIMESTRE	REPORTADO EN INFORME 4 TRIMESTRE
Derechos de Petición	2925	1807	1118	1807	1118
Tramites	118	60	58	1790	58
Solicitud Certificación	774	587	187	587	187
Denuncias	47	36	11	36	11
Servicios	13	11	2	306	2
TOTAL	3877	2501	1376	4526	1376

Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe distribución comparativa por Tipo de PQRSD

Teniendo en cuenta los tipos de solicitudes, la verificación evidenció el reporte de datos inexactos en el informe del tercer trimestre 2020³, publicando un total de 1790 “Tramites”, sobre 60 que reposan en la base de datos aportada, del mismo modo en la cifra publicada en el mismo informe de 306 “Servicios”, sobre 11 que reposan en la base de datos aportada.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Cuadro 4.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	CERRADO	EN TRAMITE
Dentro de términos	3696	3694	2
En análisis	18	6	12
Fuera de termino	163	130	33
TOTAL	3877		

Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe Oportunidad PQRSD

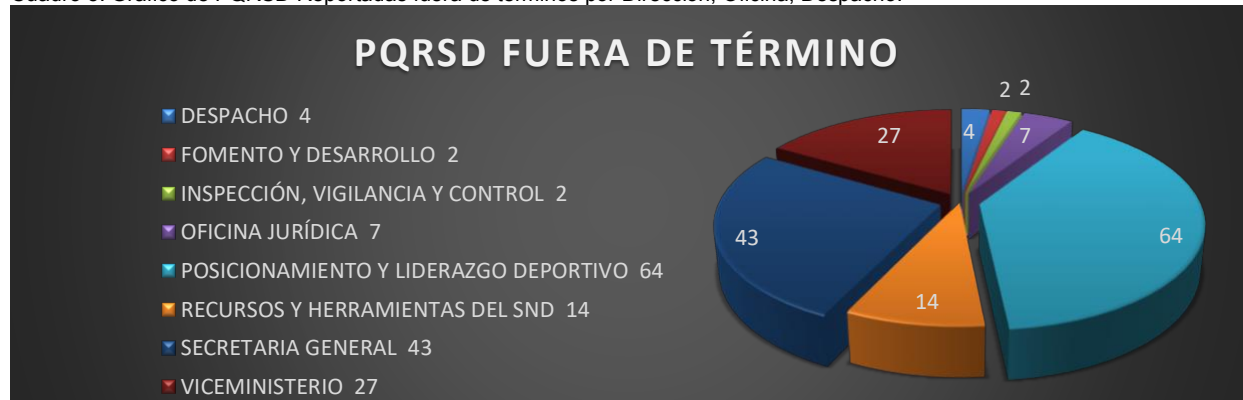
De la verificación en la oportunidad de respuesta se evidencia que Ciento Sesenta y Tres (163) PQRSD reportan fuera de termino, de las cuales ciento treinta (130) se cerraron, cuarenta y Tres (43) superan los 35 días y Treinta y Tres (33) se encuentran en trámite, reflejando un 4% de atención extemporánea, calculado sobre el total de solicitudes recibidas (3877) durante el periodo de seguimiento que reposan en la base de datos aportada en archivo anexo mediante

³ Informe de Gestión Servicio Integral al Ciudadano Tercer Trimestre 2020. 1.3. Distribución por tipo de petición https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2020/Atencion_al_Ciudadano/noviembre/Informe_de_gestion_servicio_al_ciudadano-Tercer_trimestre_2020.pdf

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 9 de 42

radicado N° 2021IE0001275 del 8/03/2021. **ANEXO 2**, el cual contiene la relación de los mismos.

Cuadro 5. Grafico de PQRSD Reportadas fuera de términos por Dirección, Oficina, Despacho.



Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe PQRSD Fuera de termino por Dirección

INSTRUMENTOS PARA LA MEDICIÓN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CON LOS QUE CUENTA LA ENTIDAD.

En respuesta mediante radicado N° 2021IE0001275 del 8/03/2021 se evidenciaron y se verificaron en la plataforma ISOLUCIÓN los siguientes instrumentos:

- SI-FR-019 Encuesta de medición de percepción de calidad en el servicio.
- SI-FR-026 Encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, trámites y servicios.

POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

En respuesta mediante radicado N° 2021IE0001275 del 8/03/2021 el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, manifestó que *“tiene establecido un plan de trabajo para la formulación y adopción de la Política de Servicio al Ciudadano y de Participación Ciudadana del sector deporte, recreación, actividad física y aprovechamiento del tiempo libre con horizonte a 2024, con base en el Plan Estratégico Institucional - PEI y de acuerdo con los lineamientos gubernamentales del orden nacional. Debido a ello, el producto del contrato No. 55 de 2021, será un primer borrador del documento de la Política de Servicio al Ciudadano, en el mes de mayo de 2021”*.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 10 de 42

RESUMEN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

Código	Título
<i>H – SI – 01 – 2021</i>	<i>ATENCIÓN EXTEMPORÁNEA EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA de PQRSD</i>
<i>H – SI – 02 – 2021</i>	<i>INCONSISTENCIA EN DATOS ENTRE EL INFORME DEL TERCER TRIMESTRE 2020 DE PQRSD Y LA INFORMACIÓN REPORTADA A LA OCI.</i>
<i>O – SI – 01 – 2021</i>	<i>HALLAZGOS 992 Y 993 DEL INFORME RADICADO 2020IE0003249 DEL 1/08/2020 SE ENCUENTRAN VENCIDOS EN LA PLATAFORMA ISOLUCIÓN.</i>
<i>O – SI – 02 – 2021</i>	<i>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>

3. RESULTADOS:

HALLAZGOS

H – SI – 01 – 2021 – ATENCIÓN EXTEMPORÁNEA EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA de PQRSD:

Condición:

De la verificación en la oportunidad de respuesta se evidencia que ciento sesenta y tres (163) PQRSD reportan fuera de termino, de las cuales ciento treinta (130) se cerraron, cuarenta y tres (43) superan los 35 días y treinta y tres (33) se encuentran en trámite, reflejando un 4% de atención extemporánea, calculado sobre el total de solicitudes recibidas (3877) durante el periodo de seguimiento.

Criterio(s):

- Ley Estatutaria No. 1755 de 2015, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”. Artículo 14. “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 11 de 42

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

- Decreto Nacional No. 491 de 2020. *“Por la cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la prestación de los servicios de los usuarios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de Emergencia, Social y Ecológica”. Artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”.*

Possible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

- Posibles debilidades en los controles del proceso para la aplicación de los mandatos legales.
- Posibles debilidades en la interpretación y aplicación de la normatividad que regula el trámite de los derechos de petición.
- Posible desconocimiento de la normatividad por parte de funcionarios de la diferentes Direcciones, Oficinas o Áreas del Ministerio del Deporte.

Descripción del(los) riesgo(s):

- El presente Hallazgo materializa el riesgo “Respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos establecidos en la normatividad vigente”, incluido en el mapa de Riesgos de Gestión del Ministerio del Deporte.

Efecto:

- Posibles acciones constitucionales, penales y disciplinarias en contra de la Entidad y de los funcionarios a cargo de las PQRSD fuera de término.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 12 de 42

- Pérdida de credibilidad del Ministerio ante los peticionarios.
- Posibles hallazgos de entes externos de control.

Replica del GIT de Servicio Integral al Ciudadano:

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano mediante radicado N° 2021IE0001861 del 30/03/2021, realizó replica sobre el presente hallazgo indicando lo siguiente:

El informe de seguimiento normativo precisa que, a partir de la verificación de los informes de gestión del tercer y cuarto trimestre de 2020, en contraste con la información de la base de datos de GESDOC entregada mediante memorando 2021IE0001275 del 8/03/2021, se indica una inexactitud en el reporte de datos de la siguiente manera:

“De la verificación en la oportunidad de respuesta se evidencia que ciento sesenta y tres (163) PQRSD reportan fuera de termino, de las cuales ciento treinta (130) se cerraron, cuarenta y tres (43) superan los 35 días y treinta y tres (33) se encuentran en trámite, reflejando un 4% de atención extemporánea, calculado sobre el total de solicitudes recibidas (3877) durante el periodo de seguimiento”.

Como responsables del proceso de servicio integral al ciudadano, tal como lo establece el numeral 3.2.2, somos responsables de seguimiento de los derechos de petición del procedimiento código: SI-PD-004 “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones”. A partir de lo anterior, y teniendo en cuenta anteriores planes de mejoramiento, el GIT Servicio Integral al Ciudadano ha venido implementando una serie de buenas prácticas en la segunda línea de defensa del proceso de servicio integral al ciudadano. Por tal razón, solicitamos a usted se levante el presente hallazgo, de acuerdo a las consideraciones que a continuación señalamos:

En virtud, de los resultados presentados en el informe anual de gestión de la vigencia 2020 https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2021/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Marzo/INFORME_ANUAL_2020-GIT-SIC-FINAL.pdf, se informaron los resultados de las acciones de mejora en forma comparativa, así:

“El indicador de Respuesta oportuna a peticiones en la vigencia 2020 es del (90%), sin incluir los trámites y servicios en línea. Teniendo en cuenta los anteriores, ya que forman parte del universo de solicitudes, da como resultado un indicador de respuesta oportuna del (94%) presenta un crecimiento significativo de 16 puntos porcentuales en comparación al indicador de la vigencia 2019”. (página 4)

Es así como, el indicador de Respuesta oportuna a peticiones se ubicó en un 78%, en el primer trimestre de 2020, pasando a un 97% en el segundo trimestre, y un 98% en el tercer y cuarto trimestre de la vigencia, con lo que se evidencia una significativa mejora en la oportunidad de las respuestas a peticiones.

Lo anterior, fue resultado de la implementación de las siguientes acciones:

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 13 de 42

- ✓ *Seguimiento mensual con relación a todos los derechos de petición, trámites, servicios y denuncias radicadas al Ministerio, que están pendientes por respuesta a través de memorandos enviados a cada una de las dependencias.*
- ✓ *Verificación de respuestas dadas fuera del término de ley, al término de cada trimestre, de manera dinámica con las dependencias, previo a la elaboración y publicación del informe de gestión.*

Para evidenciar lo anterior se presenta el siguiente cuadro resumen:

Tabla Comparativa 2020-2019

DISTRIBUCION DE PETICIONES POR DEPENDENCIA								
Dependencia	TOTAL PQRS	Fuera de términos	En análisis	% Cumplimiento	TOTAL PQRS	Fuera de términos	% Cumplimiento	% Variación
Trámites en línea	5505	0	0	100%	9120	0	100%	0%
Secretaría General	3758	394	0	90%	2922	498	83%	7%
Inspección Vigilancia y Control	1645	31	0	98%	1615	153	91%	8%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	886	154	0	83%	1222	277	59%	24%
Fomento y Desarrollo	766	85	0	89%	304	42	16%	73%
Recursos y Herramientas	546	76	0	86%	822	193	39%	47%
Despacho Viceministro	443	52	0	88%	60	8	3%	85%
Oficina Asesora Jurídica	177	13	0	93%	112	14	6%	87%
Despacho Ministro	165	17	0	90%	4056	3248	50%	40%
Oficina Asesora de Planeación	64	4	0	94%	61	7	3%	90%
Oficina Control Interno Disciplinario	51	1	23	99%	21	13	0%	98%
Oficina Control Interno	3	0	0	100%	8	3	0%	100%
Total general	14009	827	23	94%	20323	4456	78%	16%

Fuente: Informe de gestión anual vigencia 2020

Por tanto, se solicita considerar que a partir de las acciones de mejoramiento que adelantó el GIT Servicio Integral al Ciudadano durante el año 2020, en respuesta de las observaciones indicadas en el informe de seguimiento normativo de la Oficina de Control Interno, se produjo una notoria mejoría en el cumplimiento del indicador, estando en términos institucionales por encima del 97%, razón por la cual solicitamos que dicho hallazgo se reformule como observación, teniendo en cuenta que nuestro GIT como líder de proceso ha cumplido a cabalidad con el Plan de Mejoramiento anterior, acciones a partir de las cuales se ha mejorado la meta del indicador, siendo necesario establecer acciones en la primera línea de defensa.

Análisis de la OCI a la Replica:

- Si bien el Grupo de Atención al Ciudadano ha formulado y cumplido acciones para subsanar incumplimientos en tiempos de respuesta y para la mejora continua del servicio, se sigue materializando reiteradamente el riesgo de incumplimiento normativo en los términos de atención a las PQRS, razón por la cual se considera importante fortalecer dichas acciones, coadyuvando así mismo, a que los funcionarios de la entidad presten un servicio orientado a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, en el marco de la integridad y la calidad, por lo cual y teniendo en cuenta que lo manifestado por el Área ante el incumplimiento evidenciado en el presente informe de ninguna manera justifica la atención extemporánea de las PQRS, la OCI mantienen

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 14 de 42

el Hallazgo *H – SI – 01 – 2021 – ATENCIÓN EXTEMPORÁNEA EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA de PQRSD.*

Recomendación Específica:

Establecer controles fuertes para que las áreas atiendan las PQRSD estrictamente en los términos que señala la ley.

H – SI – 02 – 2021 – INCONSISTENCIA EN DATOS ENTRE EL INFORME DEL TERCER TRIMESTRE 2020 DE PQRSD Y LA INFORMACIÓN REPORTADA A LA OCI.

Condición:

Inconsistencia en datos entre el informe del tercer trimestre 2020 de PQRSD y la información reportada a la OCI, publicando un total de 1790 “*Tramites*”, sobre 60 que reposan en la base de datos aportada, del mismo modo en la cifra publicada en el mismo informe de 306 “*Servicios*”, sobre 11 que reposan en la base de datos aportada.

Criterio(s):

- **Ley 190 de 1995** , “*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.*” **Artículo 54º.**- “*Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública*”.
- **Ley Estatutaria No. 1712 de 2014**, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.*”. **Artículo 9º.** “*Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan*”: (...) **Parágrafo 1º.** “*La información a que se refiere este artículo deberá publicarse de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad*”. **Artículo 11.** “*información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención; b) Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos; c) Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas; d) El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas; e) Todos los informes de*

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 15 de 42

gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado; f) Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado; g) Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones; h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado; i) Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado; j) Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información; k) Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces”.

- **Decreto Nacional 103 de 2015** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” **Artículo 52.** “*Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995*”.
- **Decreto 2232 de 1995**, “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. **Artículo 9 ítem 3 Artículo 9°.-** “*Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad*”.

Possible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

- Posibles debilidades en los controles de verificación de publicaciones.
- Posibles fallas en la interpretación de las bases de datos.

Descripción del(los) riesgo(s):

- El presente Hallazgo no se relaciona con ninguno de los riesgos del Mapa de Riesgos del Ministerio del Deporte identificados para la vigencia 2020, sin embargo, en la vigencia 2019 se tenía el siguiente riesgo identificado en el Proceso de Planeación estratégica y que aplicaría por lo evidenciado por la OCI, “Reportes de información de

 El deporte es de todos Mindeporte	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 16 de 42

baja calidad por parte de la oficina”, riesgo materializado. Se pone en consideración del proceso para que estudie la posibilidad de incluirlo en el Mapa de Riesgos para la vigencia 2021.

Efecto:

- La continuidad de lo observado por la OCI podría generar acciones Disciplinarias en contra de la Entidad y de los funcionarios a cargo de la publicación de información de baja calidad en la página del MINDEPORTE.
- Se podrían generar Hallazgos por parte de entes externos de control.
- Se puede generar perdida de credibilidad de la Entidad ante la comunidad.

Replica del GIT de Servicio Integral al Ciudadano:

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano mediante radicado N° 2021IE0001861 del 30/03/2021, realizó replica sobre el presente hallazgo indicando lo siguiente:

“Con respecto a este punto, en primer lugar es del caso señalar que nuestro GIT no remitió la totalidad de la información necesaria para el análisis normativo. Esto por cuanto nuestras estadísticas se establecieron tanto con base en el sistema GESDOC para lo relativo a trámites y servicios parcialmente en línea, y PQRDS, como en el sistema de información de los trámites y servicios totalmente en línea, siendo esta última información la que por error omitimos enviar a la Oficina de Control Interno para su análisis. Siendo así, procedemos a explicar de donde surge la información, lo que descarta una inconsistencia efectiva en la información publicada.

Para explicar las diferencias de la información, se aclara que, para el caso de trámites y servicios, en el Informe de Gestión del Tercer Trimestre de 2020, se encuentra reportada en la página 11, la distribución por tipo de solicitud, ver el siguiente cuadro:

Tabla comparativa distribución por tipo de solicitud-Tercer Trimestre 2020-2019

Distribución por tipo de solicitud						
Tipo de solicitud	Tercer trimestre 2020	%	Tercer trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Derechos de						
Petición	1807	40%	1410	59%	397	28%
Trámites	1790	40%	206	9%	1584	769%
Solicitud						
Certificación	587	13%	686	29%	-99	-14%
Denuncias	36	1%	55	2%	-19	-35%
Servicios	306	7%	25	1%	281	1124%
TOTAL	4526	100%	2382	100%	2144	90%

Fuente: Informe de Gestión – Tercer Trimestre de 2020 GIT Servicio Integral al Ciudadano
https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2020/Atencion_al_Ciudadano/noviembre/Informe_de_gestio%CC%81n_servicio_al_ciudadano-Tercer_trimestre_2020.pdf

Fuentes de información para la construcción estadísticas de trámites y servicios publicadas en los informes de gestión publicados por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.

Para generar el dato de 1790 trámites, se tiene en cuenta las siguientes fuentes de la información:

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 17 de 42

- a) Sistema de Gestión de peticiones – GESDOC.
- b) Enlace de tramites en línea: Gestión de Trámite que realizan los ciudadanos a través del aplicativo “Certificado de Existencia y Representación Legal” <http://certificados.mindeporte.gov.co/ivc/certivc/search> y Gestión de Trámites que realizan los ciudadanos a través del aplicativo “Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte” <http://certificados.mindeporte.gov.co/consulte/certipos/search>

I. Explicación detallada de la obtención del dato total de trámites publicado en los informes de gestión publicados por el GIT Servicio Integral al Ciudadano

Con el fin, de aclarar que, durante el tercer trimestre de 2020, se recibieron 1790 trámites en total, se informa que el dato total se obtiene a partir del dato consolidado de las siguientes fuentes de información:

- a) Sistema de Gestión de peticiones – GESDOC, se encuentra sesenta y siete (67) trámites, está información se puede constatar en la base de datos enviada a la Oficina de Control Interno.

Es importante mencionar que en la página 13 del respectivo informe de gestión, se describen los tipos de trámites que ingresaron a través GESDOC con sus respectivas cantidades:

1.6. Tipos de Trámites parcialmente en línea que ingresaron a través del sistema de gestión documental-GESDOC

Se llama trámite parcialmente en línea porque es un trámite que ingresa a través del sistema de gestión documental GESDOC.

Tipos de trámite parcialmente en línea tercer trimestre 2020	Cantidad
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	30
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	17
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	5
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	4
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	2
Licencia remunerada a deportistas y personal de apoyo a deportistas	2
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	1
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	1
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	1
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales	1
Préstamo y/o alquiler de escenarios deportivos	1
TOTAL	67

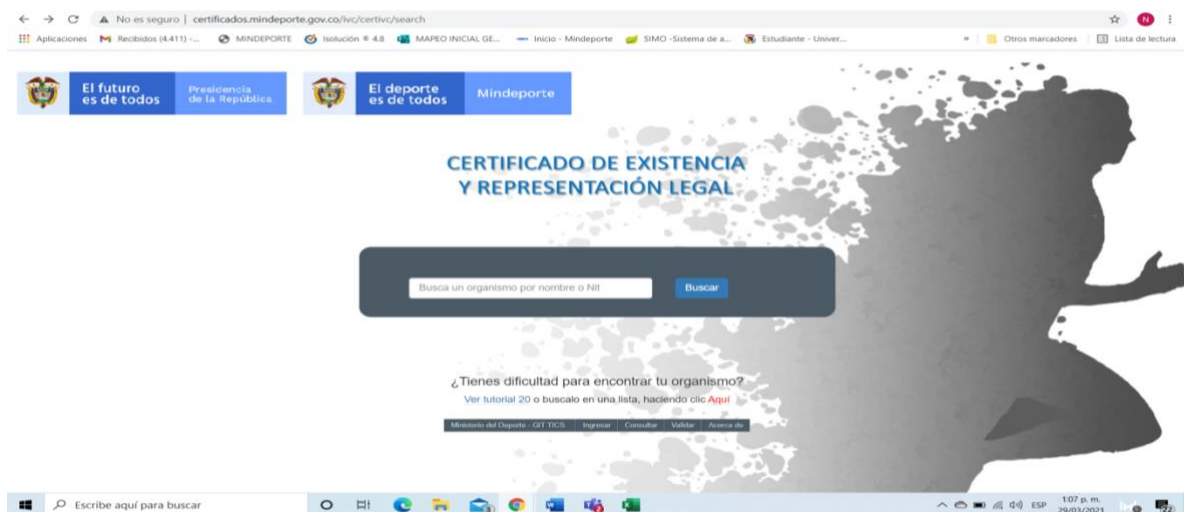
Para el tercer trimestre de la vigencia 2020 se observa que el trámite parcialmente en línea más solicitado fue el de Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales, seguido por el trámite de Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones.

- b) Reporte de información estadística obtenida del enlace Certificado de Existencia y Representación Legal <http://certificados.mindeporte.gov.co/ivc/certivc/search>

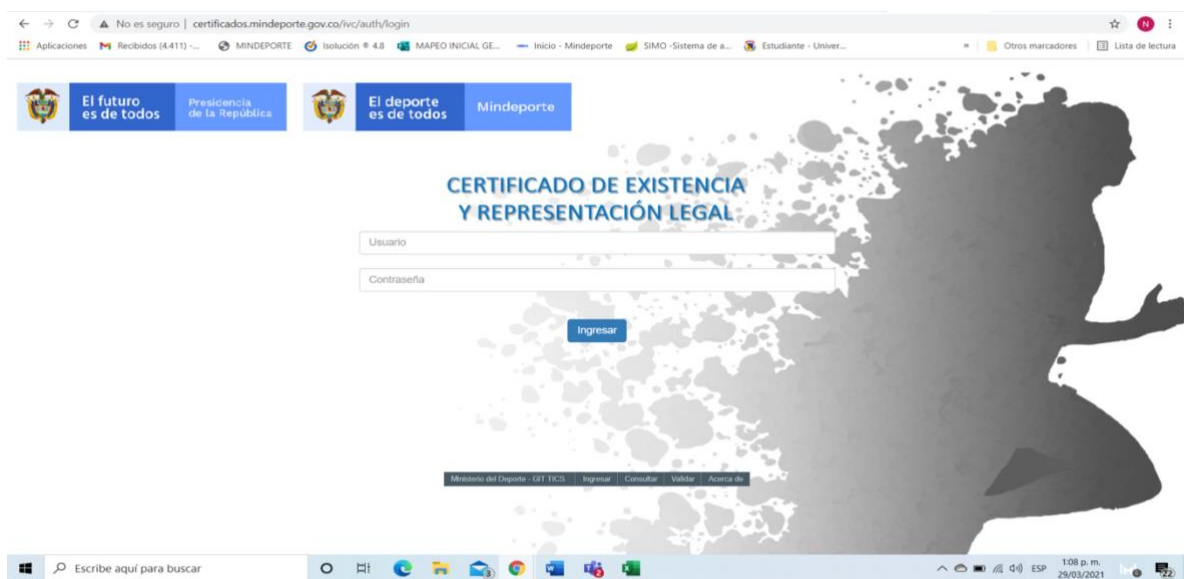
	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 18 de 42

Para el caso, de la información obtenida en el anterior literal b), el cual se conoce como “Trámites en línea”, se observa que se realizaron 1723 trámites. Para ello, a continuación, se brinda la siguiente ruta para consulta y validación:

1. Una vez se ingresa a <http://certificados.mindeporte.gov.co/ivc/certivc/search>, se debe elegir la opción “ingresar”.



2. Después elegir la opción “ingresar”, ubicado en la parte inferior de la página, es necesario autenticarse a través de usuario y contraseña.



3. Continuamente el aplicativo presentará la opción “estadísticas”, ubicada al lado derecho de la pantalla, tal como se observa en la siguiente imagen:

 El deporte es de todos Mindeporte	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 19 de 42

Panel de administración

[Añadir organismos](#)

Nit	Nombre	Domicilio	Nombre representante legal	Acciones
800009065	Federación Colombiana de Triathlon	CALI	JUAN MANUEL VELASCO DIEZ	 
800015819	Corporación Deportiva de Fútbol...	RIONEGRO	JAIME DE JESUS ROBLEDO PEREIRA	 
800045466	Federación Colombiana de Squash	BOGOTA D.C.	SERGIO ANDRES BECERRA PEÑUELA	 
800078980	Federación Colombiana de Tejo	BOGOTA D.C.	ALVARO ROJAS FERNANDEZ	 
800097185	Corporación Club Deportivo Tulua	TULUA	OSCAR IGNACIO MARTAN RODRIGUEZ	 
800101126	Federación Colombiana de Karate...	BOGOTA D.C.	ELIECER JULIO SOLERA SANCHEZ	 
800176937	Federación Colombiana de Motociclismo...	BOGOTA D.C.	CARLOS ANDRES RAMIREZ BUITRAGO	 
800231411	Federación Colombiana de Boxeo	CARTAGENA	ALBERTO JOSE TORRES MARTINEZ	 
801005111	Federación Colombiana de Hapkido	ARMENIA	GUILLERMO JOSE BONILLA LOPEZ	 
804013044	Federación Colombiana de Orientación	BOGOTA D.C.	JOSE FERNANDO GOMEZ RUEDA	 

Buscar: Buscar todo

Mostrar: 10 registros de 8

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 20 de 42

5. Automáticamente, el aplicativo presentara el dato total:



Ahora bien, en el siguiente cuadro, se presenta el reporte de los trámites en forma desagregada, en el cual se indica, el origen de los valores calculados para indicar que, durante el tercer trimestre de 2020, se registraron 1790 trámites.

Origen del documento	Cantidad
Trámite en línea	1723
Trámite-GESDOC	67
TOTAL	1790

II. Explicación detallada de la obtención del dato total de servicios publicado en los informes de gestión publicados por el GIT Servicio Integral al Ciudadano

Con el propósito, de continuar con la explicación en el que se afirma que, durante el tercer trimestre de 2020, se registraron 306 servicios ante el Ministerio del Deporte en el informe de gestión. Se aclara que, para la obtención este dato, se utilizaron las siguientes fuentes de información:

- a) Sistema de Gestión de peticiones – GESDOC, se encuentra sesenta y siete (67) trámites, esta información se puede constatar en la base de datos enviada a la Oficina de Control Interno.

Según lo reportado en el informe de gestión (ver página 14), se describen los tipos de servicios que ingresaron al Sistema de Gestión de Peticiones GESDOC para los meses de julio, agosto y septiembre de 2020, indicando así mismo la cantidad de servicios.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 21 de 42

1.7. Tipos de Servicios parcialmente en línea que ingresaron a través del sistema de gestión documental-GESDOC

Se llama servicio parcialmente en línea porque es un servicio que ingresa a través del sistema de gestión documental GESDOC.

En cuanto a los servicios parcialmente en línea se observa que el más utilizado es el de certificado atletas excelencia y glorias del deporte que es un servicio totalmente en línea las solicitudes ingresaron por el sistema de gestión documental -GESDOC.

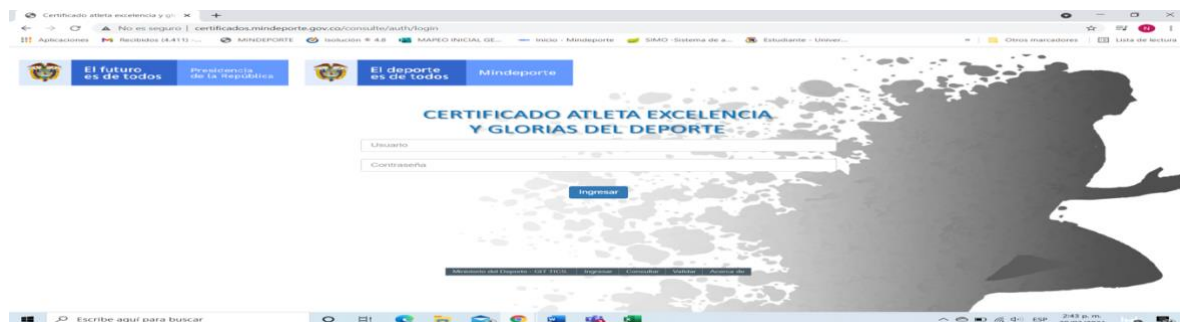
Tipo de servicio parcialmente en línea tercer trimestre 2020	Cantidad
Certificado atletas excelencia y glorias del deporte	9
Asesoría en los lineamientos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios recreativos y deportivos así como de los espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles para la primera infancia	2
TOTAL	11

Desde el cuadro presentado, se observa que hay nueve (9) trámites en los que los ciudadanos realizarán la solicitud del certificado de atletas de excelencia y glorias del deporte. Por tanto, estos registros deben ser sumarse a la cifra que se detallara en el siguiente literal B.

- b) *Gestión de Trámites que realizan los ciudadanos a través del aplicativo “Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte”*
<http://certificados.mindeporte.gov.co/consulte/certipos/search>

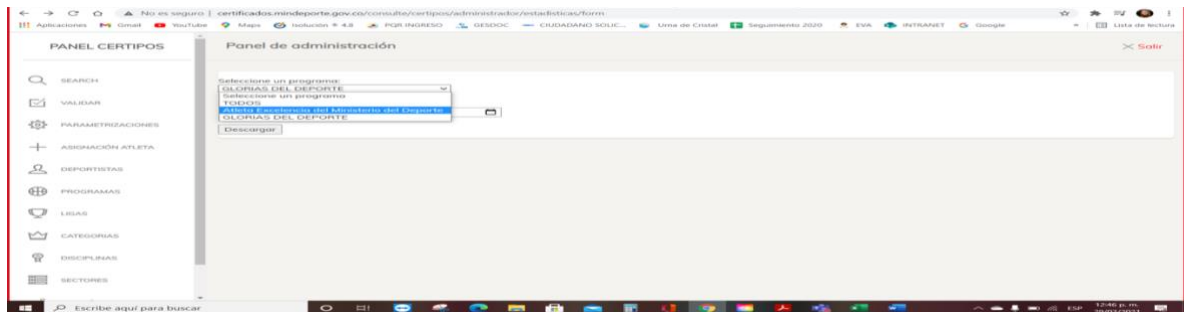
Ahora se precisará, que para la obtención del Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte”, es posible a través de la siguiente ruta:

1. Acceder a <http://certificados.mindeporte.gov.co/consulte/certipos/search> y seleccionar la opción ingresar:



2. Ingresar al aplicativo, el cual mostrará dos (2) opciones, las cuales son: Atleta excelencia del Ministerio del Deporte y Glorias del Deporte. Para el caso, se filtra la opción con su respectivo periodo de consulta.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 22 de 42



3. Cada opción permite consultar y validar el reporte estadístico, tal como se evidencia en los siguientes pantallazos, objeto de demostración de cifras obtenidas, las cuales son utilizadas como insumo del informe de gestión de Servicio Integral al Ciudadano.

Reporte estadístico Aplicativo Atleta Excelencia y Glorias del Deporte

REPORTE DE DESCARGAS POR PROGRAMA entre 2020-07-01 y 2020-09-30

PROGRAMA	CANTIDAD
ATLETA EXCELENCIA	0
GLORIAS DEL DEPORTE	18
TOTAL	18

Reporte estadístico Aplicativo Atleta Excelencia y Glorias del Deporte

REPORTE DE DESCARGAS POR PROGRAMA entre 2020-07-01 y 2020-09-30

PROGRAMA	CANTIDAD
ATLETA EXCELENCIA	277
GLORIAS DEL DEPORTE	0
TOTAL	277

En este contexto, al final se obtiene en forma específica la siguiente información:

Origen del documento	Cantidad
Reporte estadístico aplicativo Glorias del Deporte	18
Reporte estadístico aplicativo Atletas Excelencia	277
Sistema de Gestión de Peticiones GESDOC	11
TOTAL	306

En consecuencia, para la elaboración y presentación de la cifra total de los servicios realizados ante el Ministerio del Deporte, es pertinente tener en cuenta, los reportes vía GESDOC y los enlaces de trámites y servicios establecidos en la página web de la entidad.

Por lo anterior, al descartar la existencia de una inconsistencia en la información publicada en los informes, y mostrando cómo los datos se encuentran soportados en los sistemas de información, explicando que se trató de una omisión en el envío de la información a su despacho -atribuible a que su incorporación en los informes es relativamente reciente y al no estar incluida en la solicitud, no reparamos en la relevancia de la misma en dicho momento-, solicitamos que dicho hallazgo se levante.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 23 de 42

Análisis de la OCI a la Replica:

Verificada y contrastada la información aportada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se evidenció que bajo los argumentos expuestos justificando los 1790 “Tramites” y los 306 “Servicios” reportados en el informe del tercer trimestre, también variarían las cifras del reporte del cuarto trimestre, ya que al realizar la consolidación de los tramites y servicios en línea con los argumentos expuestos, los tramites y servicios no serian 58 y 2 respectivamente como expresan en la “*Tabla comparativa distribución por tipo de solicitud-cuarto Trimestre 2020-2019*”, serian 1844 tramites y 162 servicios, por lo cual la inconsistencia en datos entre los informes del tercer y cuarto trimestre 2020 de PQRSD y la base de datos aportada y que se presume como consolidado oficial de la entidad es evidente, por lo cual la OCI mantiene el hallazgo: **H – SI – 02 – 2021 – INCONSISTENCIA EN DATOS ENTRE EL INFORME DEL TERCER TRIMESTRE 2020 DE PQRSD Y LA INFORMACIÓN REPORTADA A LA OCI.**

Cuadro 6. Comparativo de cifras corroborando los argumentos expuestos en la replica.

Informe de Gestión Servicio Integral al Ciudadano MINDEPORTE Tercer Trimestre 2020. https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2020/Atencion al Ciudadano/noviembre/Informe de gestión servicio al Ciudadano-Tercer trimestre 2020.pdf							Informe de Gestión Servicio Integral al Ciudadano MINDEPORTE Cuarto Trimestre 2020. https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2021/Servicio Integral al Ciudadano/Marzo/INFORME TRIMESTRAL AL GIT SIC - 4 TRIMESTRE 2020 -FINAL.pdf						
Tabla comparativa distribución por tipo de solicitud-Tercer Trimestre 2020-2019							Tabla comparativa distribución por tipo de solicitud- cuarto trimestre 2020-2019						
Distribución por tipo de solicitud							Distribución por tipo de solicitud						
Tipo de solicitud	Tercer trimestre 2020	%	Tercer trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento	Tipo de solicitud	Cuarto trimestre 2020	%	Cuarto trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Derechos de Petición	1807	40%	1410	59%	397	28%	Derechos de Petición	1118	81%	1019	64%	99	10%
Trámites	1790	40%	206	9%	1584	769%	Trámites	58	4%	167	11%	-109	-65%
Solicitud Certificación	587	13%	686	29%	-99	-14%	Solicitud Certificación	187	14%	323	20%	-136	-42%
Denuncias	36	1%	55	2%	-19	-35%	Denuncias	11	1%	68	4%	-57	-84%
Servicios	306	7%	25	1%	281	1124%	Servicios	2	0%	13	1%	-11	-85%
TOTAL	4526	100%	2382	100%	2144	90%	TOTAL	1376	100%	1590	100%	-214	-13%

TRAMITE Y SERVICIO EN LÍNEA 2020					El trámite totalmente en línea más utilizado es la expedición del Certificado de Existencia y Representación Legal de federaciones deportivas, clubes.
PROGRAMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
Trámite certificado de existencia y representación legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.	590	607	526		
Servicio certificado de permanencia programas atleta excelencia	81	102	94		
Servicio certificado glorias del deporte	5	9	4		
TOTAL	676	718	624		

TRAMITE Y SERVICIO EN LÍNEA 2020					El trámite totalmente en línea más utilizado es la expedición del Certificado de Existencia y Representación Legal de federaciones deportivas, clubes, corporaciones y asociaciones
PROGRAMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como corporaciones y asociaciones	796	586	392		
Certificado de atleta excelencia	51	63	37		
Certificado glorias del deporte	4	3	4		
TOTAL	851	652	433		

Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe PQRSD replica.

Recomendaciones Específicas

Generar controles que permitan verificar la consistencia de la información publicada en la página web institucional, con respecto a los reportes generados para casos como el del presente seguimiento.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 24 de 42

Incluir en el Mapa de Riesgos “Reportes de información de baja calidad por parte de la oficina”, para la vigencia 2021.

OBSERVACIONES:

O – SI – 01 – 2021 – HALLAZGOS 992 Y 993 DEL INFORME RADICADO 2020IE0003249 DEL 1/08/2020 SE ENCUENTRAN VENCIDOS EN LA PLATAFORMA ISOLUCIÓN.

Se pudo evidenciar que los Hallazgos 992 y 993 del informe Radicado 2020IE0003249 del 1/08/2020 se encuentran vencidos en la plataforma ISOLUCIÓN, lo que conlleva a que conforme al Manual de Auditoria Interna SG-MN-002 y el Procedimiento de Auditoria Interna SG-PD-004, el Área debe solicitar ampliación del termino a la Oficina de Control Interno para poder evaluar la evidencia aportada en la plataforma y así dar cierre a los referidos.

El incumplimiento a los planes de mejoramiento retrasa el proceso de mejora continua del MINDEPORTE, es por ello que es necesario dar cumplimiento en los plazos fijados, so pena de materializar riesgos y continuar con practicas que no están acorde de los principios de la Función Pública.

Replica del GIT de Servicio Integral al Ciudadano:

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano mediante radicado N° 2021IE0001861 del 30/03/2021, realizó replica sobre la presente observación indicando lo siguiente:

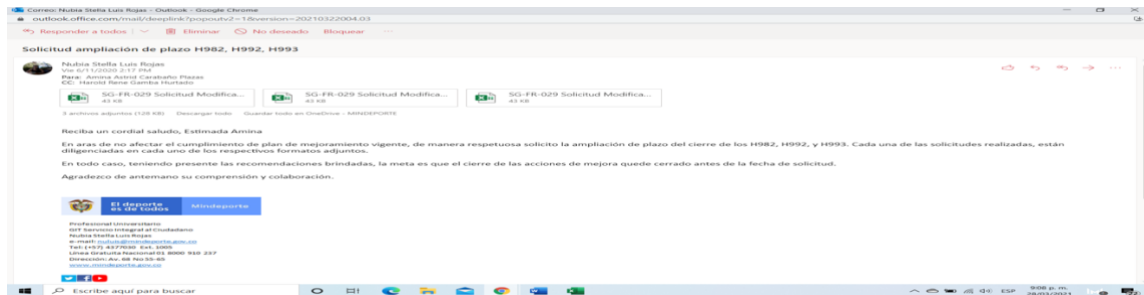
1. *Mediante memorando No. 2020IE0003454 del 13/08/2020, se recibe aprobación del plan de mejoramiento, en el cual quedan establecidas fechas finales de cierre del 2 de noviembre de 2020.*


 Aprobación Plan de
 Mejoramiento H992 -

2. *En aras de dar cumplimiento a los plazos fijados en el plan de mejoramiento, se solicita ampliación de plazo el 31/12/2020 de cierre para los hallazgos 992 y 993. Lo anterior, se solicitó mediante correo electrónico del 6/11/2020 enviado amcarabano@mindeporte.gov.co.*

Teniendo presente que, en el mismo correo, en forma debida y oportuna se envió en adjunto el formato SG - FR – 029 “Solicitud modificación Plan de Mejoramiento”. Para ello, se adjunta pantallazo:

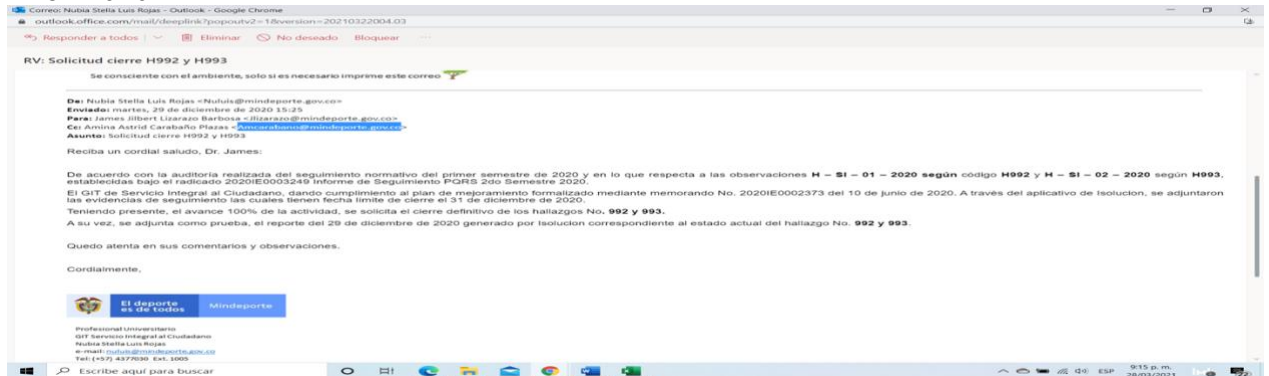
	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 25 de 42



3. Posteriormente mediante memorando 2020IE0005707 del 11/11/2020, se recibe respuesta de ampliación de plazo del 31/12/2020 de cierre de los H992 y H993, respectivamente.



4. En la fecha del 29/12/2020, se envía correo electrónico a los siguientes destinatarios Jlizarazo@mindeporte.gov.co y Amcarabano@mindeporte.gov.co, a quienes se les solicita cierre del hallazgo 992 y hallazgo 993, antes de la fecha límite de cierre del 31/2020.

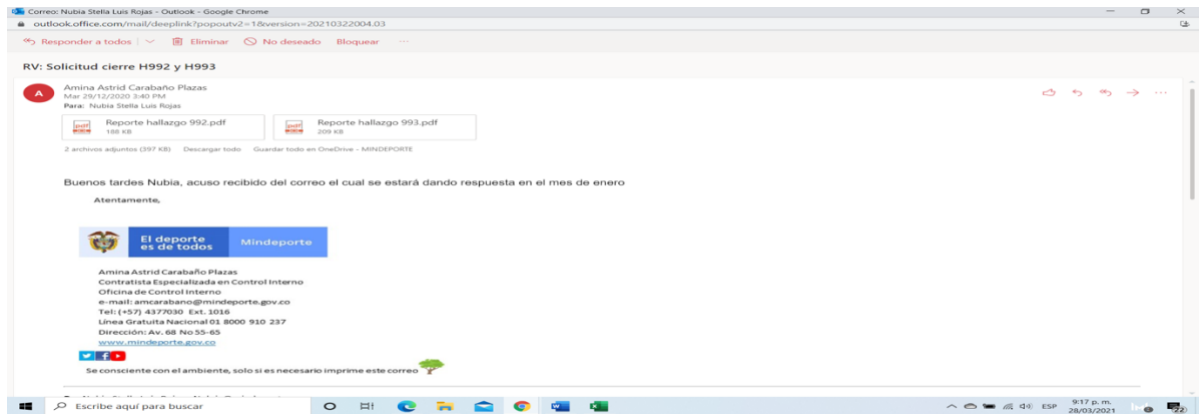


Es importante señalar, que cada vez que se solicita cierre de las acciones de mejora, se adjunta el reporte del estado actual del hallazgo. Es con el fin, de dar constancia que la evidencia aportada “Si fue eficaz”.



5. El mismo 29/12/2020 a las 3:40 p.m. se recibe respuesta de acuso de recibido de la respuesta de cierre. Ver pantallazo:

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 26 de 42



6. Mediante memorando 2021IE0000813 del 18/02/2021, la Oficina de Control Interno comunica que hay una efectividad de las acciones de mejora de 100%, en este sentido se entiende que fue aprobado el cierre de los hallazgos 992 y 993.



Según toda la anterior trazabilidad de evidencias aportadas, memorandos y correos electrónicos enviados, se observa que no existe ningún incumplimiento de fechas por parte de los responsables del plan de mejoramiento establecido para el H992 y H993. Toda vez, que la fecha proyectada de cierre publicada en Isolución indica fecha límite proyectada de cierre del 15/02/2021.

En este sentido, como responsables de gestionar e informar de forma debida y oportuna las acciones de mejora, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, es consciente de la importancia de dar cumplimiento a los plazos fijados, tal como lo menciona el Manual de Auditoria Interna SG-MN-002 y el Procedimiento de Auditoria Interna SG-PD-004.

Análisis de la OCI a la Replica:

Verificada y contrastada la información aportada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se evidenció que le asiste razón, por lo cual la OCI levanta la observación **O – SI – 01 – 2021 – HALLAZGOS 992 Y 993 DEL INFORME RADICADO 2020IE0003249 DEL 1/08/2020 SE ENCUENTRAN VENCIDOS EN LA PLATAFORMA ISOLUCIÓN.**

O – SIC – 02 – 2021 – POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Si bien el GIT de Servicio Integral al Ciudadano reportó que tiene proyectado para este año materializar la Política de Atención al ciudadano, es menester de esta Oficina hacer énfasis en el deber de diseñarla, implementarla y mantenerla con el fin de garantizar que

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 27 de 42

se dé una efectiva participación ciudadana y servicio al ciudadano en términos de incidencia en la gestión y acceso a los servicios y oferta de la Entidad, garantizando así el cumplimiento de los requerimientos técnicos y legales existentes y que permita a la Entidad estructurar los lineamientos, procesos y procedimientos pertinentes para la real materialización de estos derechos.

Lo anterior de no ejecutarse, puede trasgredir lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, **artículo 81**. “*Sanciones por incumplimiento de políticas institucionales. El incumplimiento de la implementación de las políticas institucionales y pedagógicas contenidas en el presente capítulo, por parte de los servidores públicos encargados se constituirá como falta disciplinaria grave*”, así como la Ley 734 de 2002 en lo relacionado con los deberes de todo servidor público establecidos en el **artículo 34** “*1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente. Los deberes consignados en la Ley 190 de 1995 se integrarán a este código.*”.

Replica del GIT de Servicio Integral al Ciudadano:

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano mediante radicado N° 2021IE0001861 del 30/03/2021, no realizó replica sobre la presente observación.

Análisis de la OCI a la Replica:

Teniendo en cuenta que el GIT de Servicio Integral al Ciudadano no se pronunció ante la presente observación, esta se mantiene.

Recomendación Específica:

Diseñar, materializar, implementar y mantener la Política de Atención al ciudadano en el MINDEPORTE.

4. CONCLUSIONES:

Código	Título	Conclusión
<i>H – SI – 01 – 2021</i>	<i>ATENCIÓN EXTEMPORÁNEA EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA de PQRS</i>	<i>Se mantiene</i>
<i>H – SI – 02 – 2021</i>	<i>INCONSISTENCIA EN DATOS ENTRE EL INFORME DEL TERCER TRIMESTRE 2020 DE PQRS Y LA INFORMACIÓN REPORTADA A LA OCI.</i>	<i>Se mantiene</i>

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 28 de 42

Código	Título	Conclusión
O – SI – 01 – 2021	HALLAZGOS 992 Y 993 DEL INFORME RADICADO 2020IE0003249 DEL 1/08/2020 SE ENCUENTRAN VENCIDOS EN LA PLATAFORMA ISOLUCIÓN.	<i>Se levanta</i>
O – SI – 02 – 2021	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	<i>Se mantiene</i>

5. RECOMENDACIONES GENERALES:

- Establecer controles fuertes para que las áreas atiendan las PQRSD estrictamente en los términos que señala la ley.
- Diseñar, materializar, implementar y mantener la Política de Atención al ciudadano en el MINDEPORTE.
- *Generar controles que permitan verificar la consistencia de la información publicada en la página web institucional, con respecto a los reportes generados para casos como el del presente seguimiento.*
- *Incluir en el Mapa de Riesgos “Reportes de información de baja calidad por parte de la oficina”, para la vigencia 2021.*

Sin otro particular


JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA
 Jefe Oficina Control Interno

Revisó: Andrés Galvis Pineda - Profesional Especializado - OCI
 Proyectó: Fernando Santoyo Romero - Abogado Contratista - OCI.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 29 de 42

ANEXOS

ANEXO 1. Verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
Sección particular	a. Sección particular en la página de inicio del sitio web del sujeto obligado.	Botón de transparencia; Puntos de atención al ciudadano; Mínimo el teléfono fijo con indicativo; Dirección de correspondencia; Dirección de la sede principal Direcciones de cada una de sus sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales (incluyendo ciudad y departamento de ubicación); Directorio con los datos de contacto de las sucursales o regionales con extensiones y correos electrónicos.	Dec. 103, Art. 4	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=66933
Mecanismos para la atención al ciudadano	a. Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad.		Art. 9, lit a), Ley 1712 de 2014	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1025
	b. Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1025
	c. Correo electrónico institucional.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1025
	d. Correo físico o postal.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1025
	e. Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.			X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www.pqr.coldeportes.lsp
Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	a. Ubicación del sujeto obligado.		Art. 9, lit a) Ley 1712 de 2014, Resolución 3564 DE 2015 MINTIC	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1
	b. Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1
	c. Horarios y días de atención al público.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1
	d. Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=2
Correo electrónico para notificaciones judiciales	a. Disponible en la sección particular de transparencia.		Art. 9, lit f), Ley 1712 de 2014, Resolución 3564 DE 2015 MINTIC	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=66933
	b. Disponible en el pie de página principal.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=4
	c. Disponible en la sección de atención a la ciudadanía.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91132
	d. Con acuse de recibido al remitente de forma automática.			X		
Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	a. Enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información, además de las condiciones de uso de la información referente a la protección de datos personales publicada en el sitio web, según lo establecido en la ley 1581 de 2012.	Políticas y/o decisiones que crean, modifiquen, adicionen, entre otros, trámites, procedimientos, horarios de atención al público, costos de reproducción o de trámites, entre otros, que afectan al público. Estas políticas y/o decisiones que pueden estar consagradas en actos administrativos (memorandos, circulares, resoluciones, y demás).	Ley 1581 de 2012	X		https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2019/Judica/POIITICA-SEGURIDAD-DIGITAL.pdf
Políticas, lineamientos y manuales	a. Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.		Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014, Art. 9, lit g), Ley 1712 de 2014 Art. 73, Ley 1474 de 2011, Art. 11, lit d), Ley 1712 de 2014	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=95951
	b. Manuales.			X		
	c. Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=57926
	d. Plan de Rendición de cuentas.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=67036
	e. Plan de Servicio al ciudadano.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=62499
	f. Plan Antitrámites.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1146
	g. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Art. 73 de Ley 1474 de 2011			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=97302
	h. Contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=95951
Programas y proyectos en ejecución	a. Proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, departamental, municipal o distrital, según sea el caso, de acuerdo a	Se debe publicar el avance en la ejecución de los proyecto o programas mínimo cada 3 meses. Las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014 Art. 77, Ley 1474 de 2011	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=62275

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 30 de 42

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
	lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.	proyectos de inversión. La presente obligación se entenderá cumplida si en la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" el sujeto obligado vincula el enlace al Banco de Programas y Proyectos de Inversión, donde se registró el proyecto.				
Participación en la formulación de políticas	Mecanismos o procedimientos que deben seguir los ciudadanos, usuarios o interesados para participar en la formulación de políticas, en el control o en la evaluación de la gestión institucional, indicando:	Acceso a los ciudadanos para participar en política pública a desarrollar	Art. 11 i), Ley 1712 de 2014 Art. 15, Dec. 103 de 2015	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=54252
	a. Sujetos que pueden participar.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=54252
	b. Medios presenciales y electrónicos.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=54252
	c. Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=54252
Informes de gestión, evaluación y auditoría	Informes de gestión, evaluación y auditoría incluyendo ejercicio presupuestal. Publicar como mínimo:	Botón de transparencia Control y vigilancia	Arts. 9, lit d) y 11, lit e), Ley 1712 de 2014	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91139
	a. Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91140
	b. Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría General de la República o a los organismos de control territorial, según corresponda.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91141 Informes Auditoría Contraloría (https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=89507)
	c. Informe de rendición de cuentas a los ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91142
	d. Informes a organismos de inspección, vigilancia y control.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91143
Reportes de control interno	a. Informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.	Se debe publicar cada cuatro meses según lo establecido por el Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011. Los sujetos obligados del orden territorial deberán publicar los informes de su sistema de control interno.	Artículo 9, Ley 1474 de 2011	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91144
Planes de Mejoramiento	a. Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por entes de control internos o externos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control.	Publicados de acuerdo con la periodicidad establecida por el ente de control,		X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91145
	b. Enlace al sitio web del organismo de control en donde se encuentren los informes que éste ha elaborado sobre la entidad.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91146
Trámites y servicios	Trámites que se adelanten ante las mismas, señalando:	Para los sujetos obligados a inscribir sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se entenderá por cumplido este requisito con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial de la entidad con un enlace al Portal del Estado Colombiano o el que haga sus veces. Lo demás sujetos obligados deberán publicar en su sitio web el detalle de todos los servicios que brindan directamente al público, incluyendo todos los literales del presente numeral.	Art. 11, literales a) y b), Ley 1712 de 2014 Art. 6, Dec. 103 de 2015 Ley 962 de 2005 Decreto-ley 019 de 2012	X	x	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91141
	a. La norma que los sustenta.			X	x	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91142
	b. Los procedimientos o protocolos de atención.			X	x	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91143
	c. Los costos.			X	x	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91144
	d. Los formatos y formularios requeridos, indicando y facilitando el acceso a aquellos que se encuentran disponibles en línea.			X	x	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91145
Registro de Activos de Información	El Registro de Activos de información es el inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal y debe cumplir con las siguientes características:	El sujeto obligado debe identificar, gestionar, clasificar, organizar, conservar y actualizar el Registro de Activos de Información (RAI) de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en su programa de Gestión Documental.	Arts. 13 y 16, Ley 1712 de 2014 Arts. 37 y 38, Dec. 103 de 2015	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91142
	a. En formato excel y disponible en datos abiertos.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91142

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO	Página 31 de 42
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
	b. Disponible en el portal www.datos.gov.co .			X		https://www.datos.gov.co/browse?q=MINISTERIO%20DEL%20DEPORTE&sortBy=relevance
	c. Nombre o título de la categoría de información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	d. Descripción del contenido de la categoría de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	e. Idioma.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	f. Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	g. Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc).			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	h. Información publicada o disponible.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	i. Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
Índice de Información Clasificada y Reservada	El Índice de Información Clasificada y Reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada y debe cumplir con las siguientes características:	El sujeto obligado debe identificar, gestionar, clasificar, organizar y conservar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en su programa de Gestión Documental. El Índice de Información Clasificada y Reservada debe actualizarse cada vez que una información sea calificada como clasificada y reservada y cuando dicha calificación se levante, conforme a lo establecido en el mismo índice y en el Programa de Gestión Documental.	Art.20, Ley 1712 de 2014, Arts. 24, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33, Dec. 103 de 2015	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	a. En formato excel y disponible en datos abiertos.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	b. Disponible en el portal www.datos.gov.co .			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	c. Nombre o título de la categoría de información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	d. Nombre o título de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	e. Idioma.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	f. Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	g. Fecha de generación de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	h. Nombre del responsable de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	i. Objetivo legítimo de la excepción.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	j. Fundamento constitucional o legal.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	k. Fundamento jurídico de la excepción.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	l. Excepción total o parcial.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	m. Fecha de la calificación.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142
	n. Plazo de clasificación o reserva.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcateg=91142

	PROCESO		Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO		Página 32 de 42
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO			

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
	o. Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91142
Esquema de Publicación de Información	Esquema de Publicación de la Información, con las siguientes características:	Notificación al ciudadano sobre la información publicada en el sitio web de la entidad y la que se encuentra disponible en otros medios donde se debe identificar, gestionar, clasificar, organizar y conservar Esquema de Publicación de Información de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoraciones y tiempos definidos en su programa de gestión documental.	Art. 12, Ley 1712 de 2014 Arts. 41 y 42, Dec. 103 de 2015	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91142
	a. Nombre o título de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91143
	b. Idioma.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91144
	c. Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91145
	d. Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc).			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91146
	e. Fecha de generación de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91147
	f. Frecuencia de actualización.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91148
	g. Lugar de consulta.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91149
	h. Nombre de responsable de la producción de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91150
	i. Nombre de responsable de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91151
	j. Procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación. Los sujetos obligados, de acuerdo con el régimen legal aplicable, implementarán mecanismos de consulta a ciudadanos, interesados o usuarios con el fin de identificar información que pueda publicarse de manera proactiva y establecer los formatos alternativos que faciliten la accesibilidad a poblaciones específicas.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91152

	PROCESO		Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO		Página 33 de 42
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO			

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
	k. Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91153
Programa de Gestión Documental	a. Plan para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, elaborado según lineamientos del Decreto 2609 de 2012, o las normas que lo sustituyan o modifiquen.	Articulación de 1. Política de Gestión Documental. 2. Tablas de Retención Documental. 3. Archivo Institucional. 4. Políticas para la gestión de documentos electrónicos (Preservación y custodia digital). 5. Integrarse al Sistema Nacional de Archivos, como insumos de medición de las PQRS	Arts. 15 y 17, Ley 1712 de 2014 Arts. 44 al 50, Dec. 103 de 2015	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=75702
	b. Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=75702
Costos de reproducción	a. Costos de reproducción de la información pública.	Este acto administrativo debe ser suscrito por funcionario o empleado de nivel directivo.	Arts. 20 y 21, Dec. 103 de 2015 artículo 29 Ley 1755 del 215	X		https://www.mindeporte.gov.co/recursos_usuario/2019/Administrativa/Marzo/08-03-2019/Resolucion-001451-Costo-de-reproduccion.pdf
	b. Acto administrativo o documento equivalente donde se motive de manera individual el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/recursos_usuario/2019/Administrativa/Marzo/08-03-2019/Resolucion-001451-Costo-de-reproduccion.pdf
Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	a. Información sobre los mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado, y la manera como un particular puede comunicar una irregularidad ante los entes que ejercen control sobre la misma.	Publicar la dirección, correo electrónico, teléfono y/o enlace al sistema de denuncias, tanto del sujeto obligado como de los entes que ejercen control sobre el mismo, donde las personas puedan presentar una queja y reclamo sobre acciones u omisiones del sujeto obligado.	Art.11, Lit. h), Ley 1712 de 2014 Art. 16, Dec. 103 de 2015 Par. 1 y 2	X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www.par.coldportes.jsp

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO	Página 34 de 42
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	a. Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema.	El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su Esquema de Publicación de Información.	Art.11, Lit. h), Ley 1712 de 2014 Art. 52, Dec. 103 de 2015 Par. 2 Art. 54, Ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995, artículo 9 ítem 3	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91142
	Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:	Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir este informe en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.		X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91142
	b. Número de solicitudes recibidas.	Informe trimestral		X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91142
	c. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91142
	d. Tiempo de respuesta a cada solicitud.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91142
	e. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91142
Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública	a. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma mediante el número o código de seguimiento asignado	(Artículo 17, Decreto 103 2015)	(Artículo 17, Decreto 103 2015)	X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.	Requisitos generales:		(Decreto No. 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.3.1.1, Numeral 5)	X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	a. Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes	El formulario debe estar habilitado para que tanto niños y niñas como adolescentes puedan hacer solicitudes de información pública.		X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=6267#div_4
	b. Validación de los campos	El formulario deberá contar con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información.		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	c. Ayudas	El sujeto obligado debe disponer de un enlace o documento de ayuda, en donde se detallen las características, requisitos, mecanismos de seguimiento y plazos de respuesta teniendo en cuenta el tipo de petición o solicitud de información		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 35 de 42

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
	d. Solicitud de información pública con identidad reservada	El sujeto obligado debe disponer de un enlace que redirija al formato de solicitud de información con identidad reservada, dispuesto por la Procuraduría General de la Nación en su página web. El cual corresponde a: https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf_Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page	(Ley 1712, Artículo 4)	X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.isp
	Campos mínimos del formulario:			X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.isp
	e. Tipo de Solicitud	En este campo se deben desplegar los tipos de solicitud establecidos por la ley (petición, queja, reclamo, sugerencia solicitud o solicitud de información pública). En caso de formularse un derecho de petición se debe aclarar al peticionario que de conformidad con los mandatos de la Ley 1755 de 2015, su petición deberá contener los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado, el objeto de la petición y las razones en las que fundamenta su petición, aclarando que en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.	(Decreto No. 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.3.1.1, Numeral 5)	X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.isp
	f. Tipo de solicitante	Persona natural; persona jurídica; niños, niñas y adolescentes, apoderado		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.isp
	g. Primer Nombre	El conjunto de palabras con las que jurídica y oficialmente se individualiza, identifica y designa cada persona. Toda persona tiene derecho a su individualidad y por consiguiente al nombre que por ley le corresponde. El nombre comprende, el (los) nombre(s) y el (los) apellido(s).		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.isp
	h. Segundo Nombre (opcional)			X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.isp
	i. Primer Apellido			X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.isp

	PROCESO		Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO		Página 36 de 42
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO			

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
	j. Segundo Apellido (opcional)			X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	k. Tipo de identificación	Tipo de identificación C.C. ____ C.E. ____ R.C. ____ T.I. ____ Otro: ____		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	l. Número de identificación	Número de identificación de la persona que radica la solicitud de información		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	m. Razón Social	Hace referencia al nombre y firma por los cuales es conocida una compañía mercantil de forma colectiva, comanditaria o anónima.		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	n. NIT	Número de identificación tributario asignado a personas jurídicas y naturales por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	o. País	Nombre o denominación con el que se identifica una Nación, región o territorio que forma una unidad geográfica, política y cultural. Para el caso, corresponde al país de la persona que radica la solicitud de información, el cual debe corresponder a una lista desplegable para que el usuario haga la elección.		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	p. Departamento	Contiene el nombre de entidades territoriales, las cuales tienen autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución. Para el caso, corresponde al departamento de la persona que radica la solicitud de información, el cual debe corresponder a una lista desplegable para que el usuario haga la elección		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp

	PROCESO		Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO		Página 37 de 42
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO			

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
	q. Municipio	Contiene el nombre de la entidad territorial fundamental de la división político-administrativa del Estado colombiano, con autonomía política, fiscal y administrativa dentro de los límites que le señalen la Constitución y las leyes de la República. Para el caso, corresponde al municipio de la persona que radica la solicitud de información, el cual debe corresponder a una lista desplegable para que el usuario haga la elección.		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	r. Dirección	Define el conjunto de signos alfanuméricos mediante los cuales se identifica la ubicación de un sujeto u objeto en una zona geográfica determinada. Para el caso, corresponde a la dirección de la persona que radica la solicitud de información.		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	s. Correo electrónico	Identificador específico de Internet que contiene una cadena de caracteres localmente interpretada seguida por el carácter especial @ y posteriormente un dominio Internet, que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes. Para el caso, corresponde al correo electrónico de la persona que radica la solicitud de información.		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	t. Teléfono fijo	Corresponde al número telefónico fijo de la persona que radica la solicitud de información.		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	u. Teléfono móvil	Corresponde al número telefónico móvil de la persona que radica la solicitud de información.		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	v. Contenido de la solicitud	Corresponde a la caja de texto donde se detalla la solicitud de información, teniendo en cuenta que de conformidad con los mandatos de la Ley 1712 de 2014 no se requiere justificación.		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp
	w. Archivos o documentos	El formulario debe contar con un espacio para que los usuarios envíen documentos o archivos como soporte de su solicitud (archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, entre otros).		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.isp

	PROCESO		Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		Página 38 de 42

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
	x. Opción para elegir el medio de respuesta	El formulario debe contener un campo que permita al usuario elegir el medio por el cual quiere recibir respuesta de la solicitud de información pública.		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www.pqr.coldeportes.isp
	y. Información sobre posibles costos asociados a la respuesta	El formulario debe contener un campo en que informe sobre los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información.		X		http://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www.pqr.coldeportes.isp

FUENTE: Auditor OCI para el presente seguimiento.

ANEXO 2 Verificación PQRSR fuera de termino.

Radicado	Tiempo de respuesta	Respuesta	Días Transcurridos entre la solicitud y la respuesta.	Estado	Oportunidad
2020ER0008 353	30 días	2020EE0016 667	40	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 382	20 días	2020EE0014 501	25	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 396	20 días	2020EE0015 556	32	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 413	20 días	2020EE0015 560	31	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 455	20 días	2020EE0017 891	51	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 503	20 días	2020EE0011 598	31	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 512	20 días	2020EE0014 165	21	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 527	20 días	2020EE0014 408	22	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 552	20 días	2020EE0016 616	38	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 595	20 días	2020EE0015 563	21	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 608	30 días	2021EE0000 258	129	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 609	20 días	2020EE0015 564	31	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 610	20 días	2020EE0015 565	29	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 661	20 días	2020EE0015 566	28	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008 731	20 días	2020EE0015 567	27	Cerrado	Fuera de términos

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 39 de 42

Radicado	Tiempo de respuesta	Respuesta	Días Transcurridos entre la solicitud y la respuesta.	Estado	Oportunidad
2020ER0008742	20 días	2020EE0015568	27	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008764	20 días	2020EE0015569	27	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008767	35 días	2020EE0017446	46	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008832	20 días	2020EE0015456	25	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008843	20 días	2020EE0015570	26	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008844	20 días	2020EE0015571	25	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008862	20 días	2020EE0015904	27	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008961	20 días	2020EE0015574	24	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008979	20 días	2020EE0015575	24	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0008986	20 días	2020EE0015576	24	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0009047	5 días	2020EE0013453	7	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0009062	5 días	2020EE0013452	7	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0009111	30 días	2020EE0019769	56	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0009248	30 días	2020EE0026368	105	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0009357	20 días	2020EE0017847	39	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0009482	5 días	2020EE0013976	7	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0009585	5 días	2020EE0013977	6	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0009730	5 días	2020EE0014618	10	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0009885	30 días	2020EE0017656	33	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0009943	5 días	2020EE0017424	30	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0010266	30 días	2020EE0020838	54	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0010426	5 días	2020EE0015191	7	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0010547	30 días	2020EE0018545	34	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0010559	20 días	2020EE0017621	27	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0010563	20 días	2020EE0017620	27	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0010588	20 días	2020EE0021213	53	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0010636	5 días	2020EE0016711	16	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0010728	5 días	2020EE0015620	7	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0010780	20 días	2020EE0017973	27	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0010925	10 días	2020EE0016514	11	Cerrado	Fuera de términos

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 40 de 42

Radicado	Tiempo de respuesta	Respuesta	Días Transcurridos entre la solicitud y la respuesta.	Estado	Oportunidad
2020ER0011030	20 días	2020EE0017637	21	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0011072	20 días	2020EE0018060	24	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0011243	35 días	2020EE0020741	43	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0011385	20 días	2020EE0018142	22	cerrado	Fuera de términos
2020ER0011462	20 días	2020EE0018142	21	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0011536	5 días	2020EE0016772	7	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0011614	5 días	2020EE0016897	8	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0011714	20 días	2020EE0023183	56	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0011766	30 días	2020EE0024388	66	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0011968	30 días	2020EE0025976	74	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0011970	30 días	2020EE0025975	74	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012098	20 días	2020EE0023466	54	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012124	20 días	2020EE0019122	21	Cerrado	fuera de términos
2020ER0012164	20 días	2020EE0019805	25	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012199	5 días	2020EE0017299	6	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012298	20 días	2020EE0019806	25	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012209	5 días	2020EE0017468	8	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012300	20 días	2020EE0019881	26	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012331	35 días	2020EE0024196	59	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012343	5 días	2020EE0017652	8	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012349	30 días	2020EE0021992	41	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012442	5 días	2020EE0019509	20	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012470	20 días	2020EE0026258	71	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012503	30 días	2020EE0026257	70	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012562	20 días	2020EE0019882	22	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012613	30 días	2020EE0023979	54	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012675	20 días	2020EE0021028	30	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012837	3 días	2020EE0018054	5	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012844	10 días	2020EE0019921	19	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012947	10 días	2020EE0020673	24	Cerrado	Fuera de términos

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 41 de 42

Radicado	Tiempo de respuesta	Respuesta	Días Transcurridos entre la solicitud y la respuesta.	Estado	Oportunidad
2020ER0012938	5 días	2020EE0018645	9	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012959	30 días	2020EE0021567	31	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0012972	20 días	2020EE0021881	33	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0013100	30 días	2020EE0026091	63	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0013303	20 días	2020EE0021233	25	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0013376	5 días	2020EE0020843	21	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0013381	20 días	2020EE0021279	24	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0013467	20 días	2020EE0021509	24	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0013579	5 días	2020EE0022733	33	Cerrado	fuera de términos
2020ER0013712	20 días	2020EE0021510	21	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0013733	30 días	2020EE0024512	45	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0013813	5 días	2020EE0023572	36	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0013836	30 días	2020EE0023248	34	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014059	5 días	2020EE0020844	15	Cerrado	fuera de términos
2020ER0014063	30 días	2020EE0024375	41	Cerrado	fuera de términos
2020ER0014067	30 días	2020EE0024874	45	Cerrado	fuera de términos
2020ER0014090	35 días	2020EE0024742	44	Cerrado	fuera de términos
2020ER0014125	20 días	2020EE0022853	29	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014151	8 días	2020EE0022264	24	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014216	20 días	2020EE0022853	28	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014233	20 días	2020EE0022853	28	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014272	20 días	2020EE0026256	53	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014281	5 días	2020EE0020311	7	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014375	30 días	2020EE0024276	37	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014410	5 días	2020EE0022332	21	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014589	20 días	2020EE0025663	44	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014598	30 días	2020EE0025664	44	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014757	30 días	2020EE0025665	43	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014759	20 días	2020EE0025666	43	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0014848	5 días	2020EE0020830	6	Cerrado	Fuera de términos

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 42 de 42

Radicado	Tiempo de respuesta	Respuesta	Días Transcurridos entre la solicitud y la respuesta.	Estado	Oportunidad
2020ER0014813	30 días	2020EE0025054	38	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0015244	30 días	2020EE0025669	41	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0015302	20 días	2020EE0025671	40	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0015287	5 días	2020EE0024234	28	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0015333	30 días	2020EE0024680	31	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0015370	30 días	2020EE0025672	38	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0015490	30 días	2020EE0025673	37	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0015566	30 días	2020EE0025829	36	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0015630	30 días	2020EE0025677	36	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0015736	20 días	2020EE0025676	35	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0015849	3 días	2020EE0025271	30	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0015991	20 días	2020EE0025841	33	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0016166	20 días	2020EE0025343	27	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0016289	20 días	2020EE0025678	29	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0016253	20 días	2020EE0024688	21	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0016579	20 días	2020EE0025140	23	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0016641	20 días	2020EE0026580	32	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0016647	20 días	2020EE0025965	27	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0018287	30 días	2021EE0000983	40	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0018801	20 días	2021EE0000078	21	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0018906	20 días	2021EE0000079	21	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0019689	20 días	2021EE0000589	23	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0020569	20 días	2021EE0001308	25	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0020711	20 días	2021EE0002544	39	Cerrado	Fuera de términos
2020ER0020722	20 días	2021EE0001643	28	Cerrado	Fuera de términos

FUENTE: Auditor OCI para el presente seguimiento.